

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD

QUALITY USER SERVICE AS A MANAGEMENT STRATEGY IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

Maria Camila Malpica Zabala
Ingeniera industrial
Estudiante Universidad Militar Nueva Granada
Bogota D.C, Colombia.
mcamila_0701@hotmail.com

Artículo de Investigación

Directora
Yuber Liliana Rodríguez-Rojas Ph.D.
Doctora en administración – Universidad de Celaya (México)
Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo - Universidad Nacional de Colombia
Esp. (c) en estadística aplicada – Universidad Los Libertadores
Fisioterapeuta - Universidad Nacional de Colombia

Correo electrónico: yuberliliana@gmail.com



La U
acreditada
para todos

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
2019

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD COMO ESTRATEGIA GERENCIAL EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD

QUALITY USER SERVICE AS A MANAGEMENT STRATEGY IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

Maria Camila Malpica Zabala
Ingeniera Industrial
Estudiante Universidad Militar Nueva Granada
Bogota D.C, Colombia.
mcamila_0701@hotmail.com

RESUMEN

Este artículo reflexivo muestra la importancia de prestar un servicio de calidad a los usuarios en las instituciones prestadoras de la salud, basado en estrategias y compromiso gerencial para su desarrollo y ejecución. Se realizó recopilación de bases de datos de Scielo, Sciencedirect, Redalyl y Scopus para su diseño basada en la experticia y experiencia de investigadores alternos en los cuales se destacaron 20 artículos con temas relevantes acerca de perspectiva de servicio actual en Colombia, humanización de los servicios de salud, cultura de servicio, estrategias gerenciales, servicio al usuario de calidad y mejora de experiencia de servicio. Se realiza un análisis de las estrategias gerenciales que puede aportar a una compañía del sector salud para crear un diferencial con un enfoque organizacional hacia las personas, garantizando y ayudando a la mejora continua de los procesos, buscando brindar enfoques basados en la satisfacción de los usuarios, colaboradores y posicionamiento en el mercado. Se destacaron tres estrategias que ayudan a lograr a generar el enfoque evaluado, en donde se inicia con la implementación de mercadotecnia aplicada al sector salud para dar a conocer a los usuarios los servicios ofertados y acceso a los mismos, posterior se realiza la clasificación de aspectos a tener en cuenta en la satisfacción del usuario y así mismo la importancia de evaluarlos para mejorar la mejora continua de los procesos y expectativa de servicio de los usuarios en los diferentes momentos, y se finaliza con el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en servicio garantizando el bienestar de usuarios y colaboradores buscando mantener y cultivar un diferencial competitivo para el crecimiento y estabilidad de una institución prestadora de salud.

Palabras clave: Calidad; servicio; experiencia de servicio; estrategias; humanización; salud.

ABSTRACT

This reflective article shows the importance of providing a quality service to users in healthcare institutions, based on strategies and management commitment for their development and execution. Scielo, Sciencedirect, Redaly and Scopus databases were compiled for their design based on the expertise and experience of alternate researchers in which 20 articles were highlighted with relevant topics about the current service perspective in Colombia, humanization of services health, service culture, management strategies, quality user service and improvement of service experience. An analysis of the management strategies that can be provided to a company in the health sector is carried out to create a differential with an organizational approach towards people, guaranteeing and helping the continuous improvement of the processes, seeking to provide approaches based on user satisfaction , collaborators and market positioning. Three strategies were highlighted that help to generate the evaluated approach, where it begins with the implementation of marketing applied to the health sector to inform users of the services offered and access to them, later the classification of aspects is carried out to take into account in the user's satisfaction and also the importance of evaluating them to improve the continuous improvement of the processes and expectations of service of the users at different times, and ends with the development of an organizational culture focused on service guaranteeing the well-being of users and collaborators seeking to maintain and cultivate a competitive differential for the growth and stability of a healthcare provider.

Keywords: Quality; service; service experience; strategies; humanization; health.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha evidencia que el trato por parte de las personas de línea de frente y personal asistencial, no son las adecuadas con los usuarios que acuden a los diferentes servicios de salud, debido al inadecuado trato y orientación de servicio al cliente generando la insatisfacción de los usuarios en estos servicios, se cuentan con varias reglamentaciones que solicitan a las diferentes entidades prestadoras de salud brindar un servicio adecuado en cuanto a términos de calidad, orientación, asertividad, acompañamiento, calidez y oportunidad, sin embargo el cumplimiento a las mismas es baja o no es consecuente a generar planes de mejora enfocados en estos aspectos.

La organización mundial de la salud (OMS)¹ define el concepto de calidad como la importancia de garantizar la seguridad del paciente de manera óptima y eficaz en los diferentes procedimientos terapéuticos, preventivos y diagnósticos de salud de manera oportuna y profesional, brindando un servicio cálido y humano que garantice la satisfacción del paciente o usuarios en estos servicios, es también indicado por Berry et al que es importante identificar tres dimensiones interesantes acerca de la evaluación para identificar el nivel de satisfacción, los cuales se basan en tangibilidad, empatía, tiempo de respuesta, seguridad y confiabilidad (Mittelbrun, Barrientos, Francés, Oriola, Franc y Conte, 2008).

¹ Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. En: 27ª Conferencia Sanitaria Panamericana. 59ª. Sesión del Comité Regional Washington: OPS/OMS; 2007

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

La salud es considerada un derecho indiscutible de las personas a la cuales todas deben contar con acceso a la misma basada en un servicio de calidad en cuanto a oportunidad, calidad, proactividad, humanización y servicio (Gonzalez, Pedraza y Sanchez, 2014), por lo cual es importante conocer herramientas que ayuden al crecimiento e innovación para prestación de servicio con las variables e instrumentos correspondientes para llevar a cabo un servicio excepcional del usuario.

Esta investigación busca brindar aportes positivos que ayuden a la contribución de la generación de estrategias gerenciales para la mejora en la calidad de los servicios de salud como una estrategia competitiva, indagando acerca de las diferentes estudios que brindan información del estado actual y estructurando una metodología adecuada que ayude a contribuir a las instituciones prestadoras de salud en interesarse y poner en práctica diferentes herramientas que les ayuden a generar estrategias de cultura organizacional enfocadas en servicio garantizando la mejora continua de la humanización de los servicios de salud (Zambrano, 2016).

Se busca analizar las diferentes alternativas enfocadas para prestar servicios adecuados y brindar herramientas estratégicas que ayuden a la mejora continua de la experiencia del usuario o paciente en estos servicios y centro de atención, garantizando su satisfacción los cuales contribuyan a fomentar una cultura de servicio con calidad en las diferentes entidades, donde la excelencia hacia el servicio y humanización del mismo sea diferencial logrando como estrategia gerencial postular a una compañía de este sector como líder.

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

Este artículo busca desarrollar el análisis de herramientas enfocadas a mejorar la prestación del servicio en instituciones prestadoras de salud en materia de servicio al usuario con calidad como estrategia gerencial competitiva. Se estructura en dos apartados el primero muestra el análisis de estrategias gerenciales para prestar un servicio al cliente con calidad y el segundo describe la revisión de aspectos relevantes que ayuden al crecimiento de las IPS como estrategia gerencial de un servicio al cliente con calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el diseño de este artículo se realizó una revisión sistemática de literatura científica y de literatura gris con el objetivo de realizar un análisis de la información encontrada respecto al tema para organizar y sintetizar de manera correcta los aspectos a tener en cuenta para contar con un servicio al cliente con calidad como herramienta estratégica gerencial.

La estrategia de búsqueda se realizó por medio de recopilación de bases electrónicas de Google académico, teniendo en cuenta aspectos relevantes del tema a evaluar buscando encontrar el estado actual y estrategias que ayuden a la mejora de la prestación del servicio al usuario de calidad, se realizó la búsqueda también en bases de datos en Scielo Sciencedirect, Redal y Scopus con fecha de publicación no mayor a 8 años.

La revisión de los dos tipos de literaturas se realiza con el fin de generar una estrategia de recopilación de la información para el desarrollo del artículo reflexivo y poder tener conocimiento del estado actual acerca del tema a evaluar, se encuentra basado en la experticia y experiencia de investigadores alternos que nos permiten la visualización de sus artículos en los temas a evaluar,

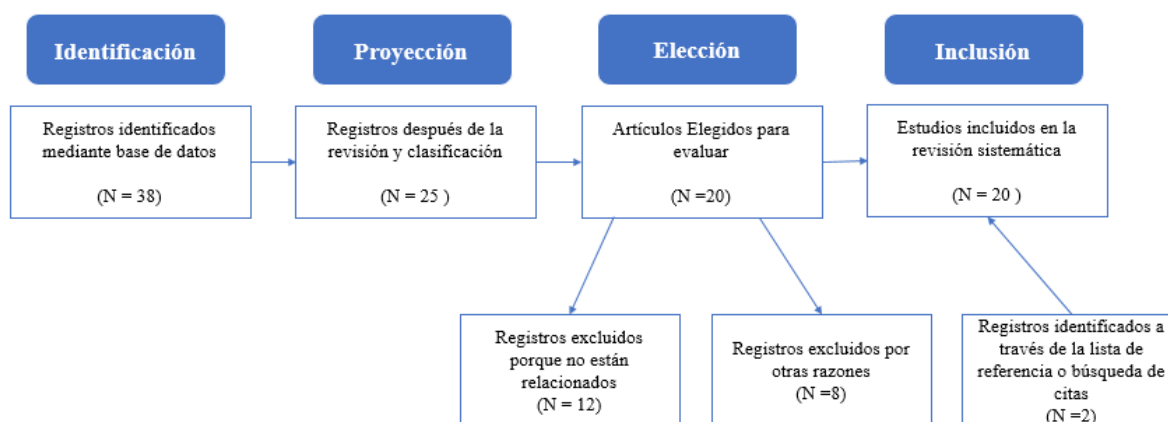
SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

se generan planes de búsqueda teniendo en cuenta el desarrollo de las investigaciones tomadas y realizando filtros de acuerdo a la calidad e información que contienen los mismos.

El proceso de metodología de búsqueda se realizó por medio del conocimiento actual de la perspectiva de la calidad de la salud en Colombia y en otros países, reglamentaciones que rigen a Colombia en la adecuada prestación de los servicios de salud, humanización de los servicios de salud, estrategias gerenciales, servicio al usuario de calidad y la valoración de aspectos que pueden ayudar a la mejora continua de la experiencia de servicio del usuario que ayuden a generar un diferencial en el sector salud y que garanticen un posicionamiento en el mercado. Se utilizó información importante acerca del tema del ensayo en la búsqueda de los artículos, en los cuales se destacan 20 artículos para revisar, de los cuales se puede tener gran conocimiento acerca del tema.

Se realiza inclusión de artículos publicados en bases de datos científicas, literarias y reglamentaciones entre el año 2013 y 2017, las cuales muestran los diferentes enfoques evaluados orientados a la mejora de calidad en el servicio de las instituciones prestadoras de salud, se relaciona en la figura 1 la clasificación realizada y estrategia de búsqueda para determinar las herramientas científicas para el desarrollo del ensayo, basado en palabras clave como lo son “calidad en servicios de salud”, “estado actual de la salud”, “estrategias de mejora en los servicios de salud”, “mejor atención al usuario”, “humanización en los servicios de salud”, “reglamentaciones en salud para tratar de calidad al usuario” y “estrategias gerenciales”.

Figura 1. Estrategia de búsqueda.



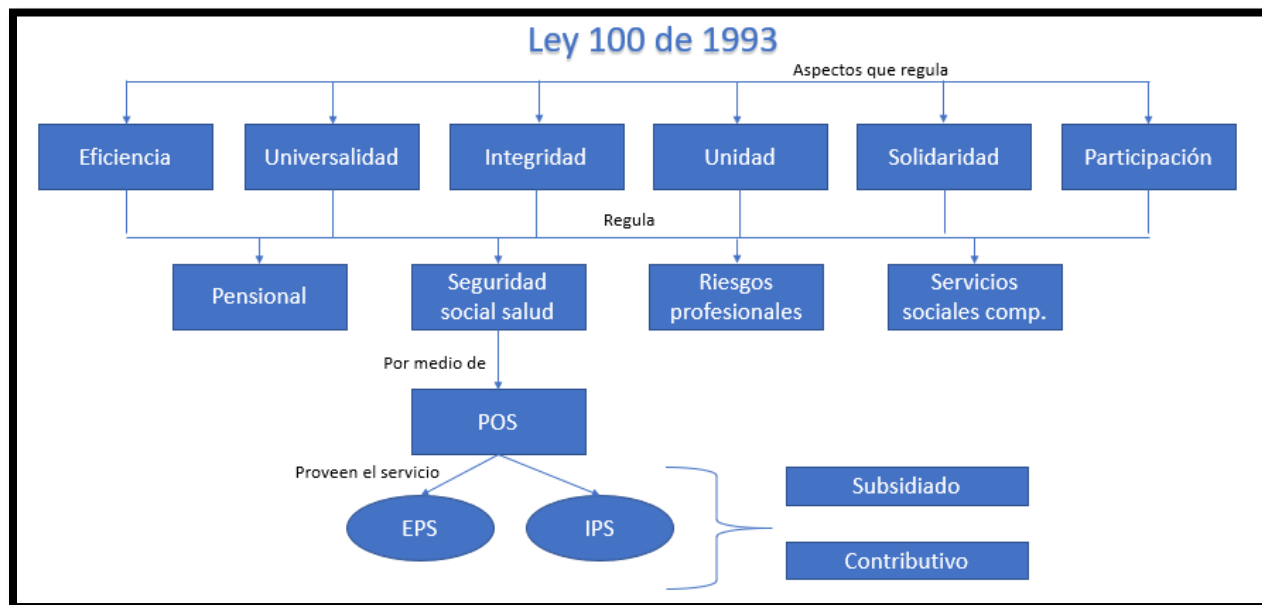
Fuente: Creación propia (2019).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar se busca analizar el estado actual frente a la percepción de adecuado servicio en el sector salud, la calidad en salud es todo aquello que interviene en la satisfacción del usuario al momento de la prestación del servicio con oportunidad, humanidad y eficacia (Rodriguez, 2016), en Colombia con el fin de dar cumplimiento a estas características y garantizar aspectos importante para la prestación del servicio tales como eficiencia, universalidad, integralidad, unidad solidaridad y participación se crea la Ley 100 de 1993 la cual se rige en los aspectos relevantes que se muestran en la figura 2 y la cual cuenta con dos regímenes para la prestación de servicio a las diferentes poblaciones.

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

Figura 2. Ley 100 de 1993



Fuente: Elaboración propia (2019).

Posterior es presentada la Ley 1438 de 2011 la cual realiza algunas reformas a la Ley 100 de 1993 el cual se basa en fortalecer el SGSSS por medio de la atención primaria, cuenta con metas en salud tales como, prevalencia de mortalidad perinatal e infantil, interés de enfermedades de salud publica, enfermedades crónicas transmisibles y acceso efectivo a los servicios de salud, de la Ley 100 modifica algunos aspectos que regulaba la misma tales como igualdad, obligatoriedad, equidad, calidad y enfoque de prevención.

Se crea el Decreto 1011 del 2006 en el cual se define el plan obligatorio de la calidad de la atención en salud bajo la provisión de lo servicios de salud de manera equitativa y de fácil acceso, con profesionales óptimos para la prestación del servicio, buscando lograr adhesión y satisfacción de los usuarios. Adicional ligando estas normatividades la Organización mundial de la salud

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

(OMS) define la calidad de salud referente a aspectos de seguridad del paciente, la mejora en salud y futuro sostenible para los servicios en salud, las cuales son de obligatorio cumplimiento, por lo cual teniendo en cuenta las normatividades plateadas muestran la calidad desde la perspectiva de satisfacción del usuario en los centro de atención, garantizando infraestructura adecuada, profesionales idóneos, insumos y medicamentos correspondientes, equipos de acuerdo al nivel de servicio y características específicas de servicios enfocadas en el usuario bajo un trato amable, cordial, oportuno, privado, cómodo y ético.

En Colombia se han empezado a implementar programas de humanización de servicio salud, la cual tiene un enfoque por medio de la acreditación en salud y el cual busca generar un trato más amable, humano y cordial con el paciente, buscando ir solucionando la problemática evidenciada y buscando que los prestadores se enfoquen en este aspecto para garantizar un servicio de calidad (Santacruz-Bravo, 2016). Según el Ministerio de salud y protección social la humanización de los servicios de salud es un acto ético y no solo producto, servicio o información, por lo cual los entes gubernamentales han buscado impactar en este aspecto para generar una cultura de distinción, la atención integral y con calidad toma varios factores a analizar y ejecutar las cuales se enfocan en la satisfacción de los usuarios o pacientes.

Se realiza análisis de la situación actual por medio del estudio realizado en el municipio de Risaralda, Colombia, donde se evidencia la valoración de aspectos tales como iluminación, amabilidad, atención médica, instalaciones, cumplimiento de expectativas, tiempo de espera y si regresaría a la institución prestadora de salud, en donde se puede evidenciar que los menores resultados se obtuvieron en infraestructura lo cual debilitó la experiencia del usuario en el lapso

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

que se encontró para acceder al servicio de salud, el resultado mayor y positivo se presentó en la percepción de los profesionales por su idoneidad y amabilidad de los profesionales, sin embargo se evidencia que 55,88% indica que regresaría a la IPS, pero un 38,82% indicaron no estar seguro de regresar a estos centros de atención (Estrada y Ospina, 2016).

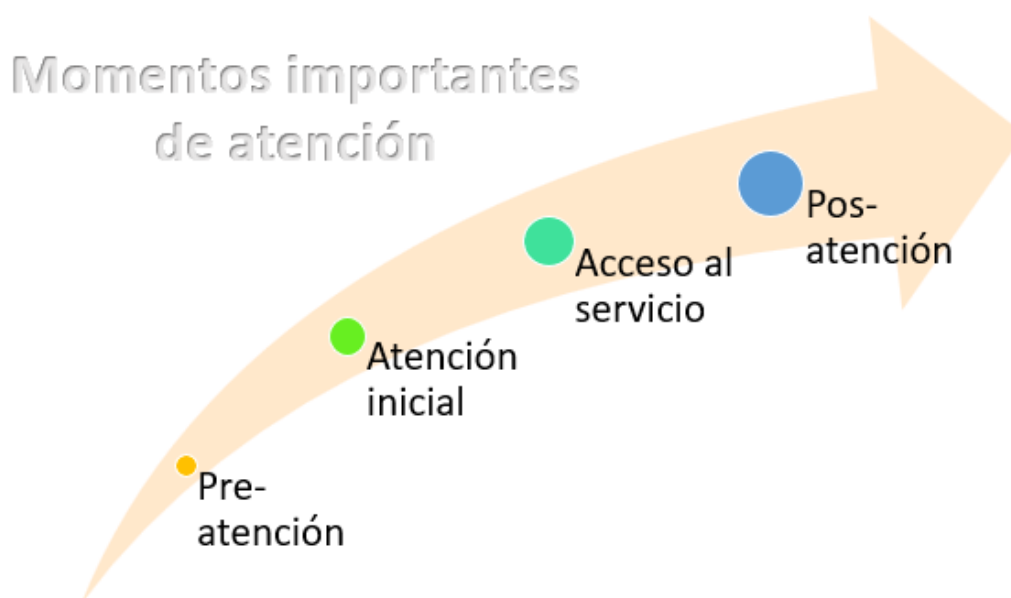
También fue posible analizar un estudio realizado acerca de la percepción del servicio de urgencias en Yopal, donde por medio de una encuesta se tomaron de manera aleatoria 120 pacientes que accedían al servicio, sin embargo se puede interpretar que a varias de las preguntas realizadas muchos de los usuarios se encontraban en desacuerdo, en especial en la capacidad, preferencia e igualdad en la atención, tiempo de consulta adecuada para el direccionamiento a los medicamentos a tomar y diagnósticos encontrados y comodidad en las diferentes salas de espera (Ibarra y Rua, 2018) se puede evidenciar que la experiencia y calidad percibida por los pacientes, no es la adecuada y va en contra de las diferentes normatividades evaluadas anteriormente, se analizaron estos resultados para poder determinar el estado actual del servicio y calidad percibida por el usuario, con el fin de generar herramientas que ayuden a la mejora de la experiencia percibida en los diferentes servicios y puntos de contacto del usuario.

Como se muestra en la figura 3, Es importante tener claridad que la atención se basa en cuatro momentos importantes, un primer momento es la pre-atención, la cual inicia desde el momento que el usuario o paciente realiza la búsqueda de un servicio de salud, solicitud de cita, pagina web o contacto telefónico, el segundo momento la atención inicial en donde el usuario o paciente tiene contacto con la institución, personal de atención al usuario, instalaciones o personal administrativo, el tercer momento es la atención o acceso al servicio asistencial como tal, el trato

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

que recibe, la orientación de su diagnóstico y información acerca del manejo a brindar y el último momento es la post-atención se presentan las exigencias, trámites para acceder a lo solicitado por el profesional asistencial, ayudas diagnósticas o nuevas citas (Cano, Giraldo y Forero, 2016). Como se puede evidenciar existen varios momentos que pueden ocasionar que el usuario cuente con una mala experiencia y donde por todos los medios se debe generar estrategias para garantizar que los diferentes momentos se resuman en hacer que el usuario salga mas feliz de lo que ingresó con su problema resuelto, con un trato digno, ético y amable.

Figura 3. Momentos importantes de atención



Fuente: Creación propia (2019).

ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS GERENCIALES

Es importante resaltar que los procesos gerenciales son de vital importancia para el adecuado desarrollo y crecimiento de una empresa a largo plazo, en ámbito de la salud busca generar grandes resultados para garantizar la idoneidad del proceso administrativo, asistencial, genera beneficios y resultados ayudando a contar con óptimos procesos para garantizar un servicio de calidad (Amaya y Mancilla, 2016).

En Colombia la salud es un derecho fundamental y debe tener acceso cualquier persona indiferente su población, por lo cual se han generado varias reglamentaciones enfocadas a la aplicación de métodos de calidad en la prestación del servicio y buscar siempre la satisfacción de los usuarios o pacientes al momento de acudir a estos servicios (Amaya y Mancilla, 2016).

Las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS), con el pasar del tiempo y reglamentaciones vigentes, se logra evidenciar la necesidad de generar estrategias y herramientas gerenciales enfocadas a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, respondiendo de manera adecuada a las metas y retos competitivos que ayuden a mantenerse a través del tiempo.

Para contar con estructuras óptimas y fortalecidas a través del tiempo en calidad del servicio, se considera importante tener un enfoque estructurar gerencial basado en servicio de calidad, el cual cuente con un ciclo PHVA según se relaciona en la figura 4, con un enfoque en cinco lineamientos principales los cuales son mostrados en la figura 5.

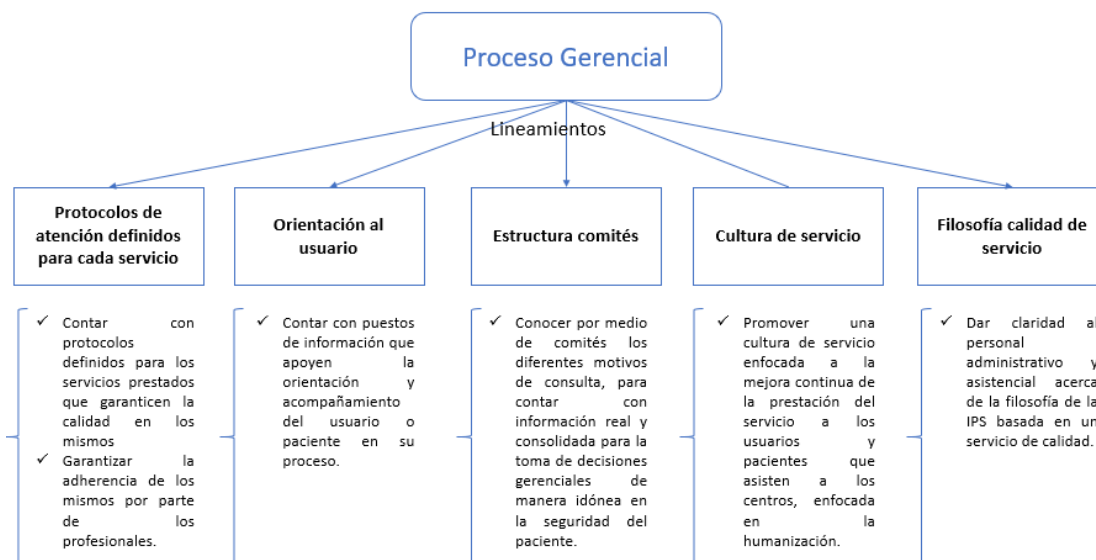
SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

Figura 4. Ciclo PHVA



Fuente: Creación propia (2019).

Figura 5. Lineamientos proceso gerencial calidad del servicio.



Fuente: Elaboración propia (2019).

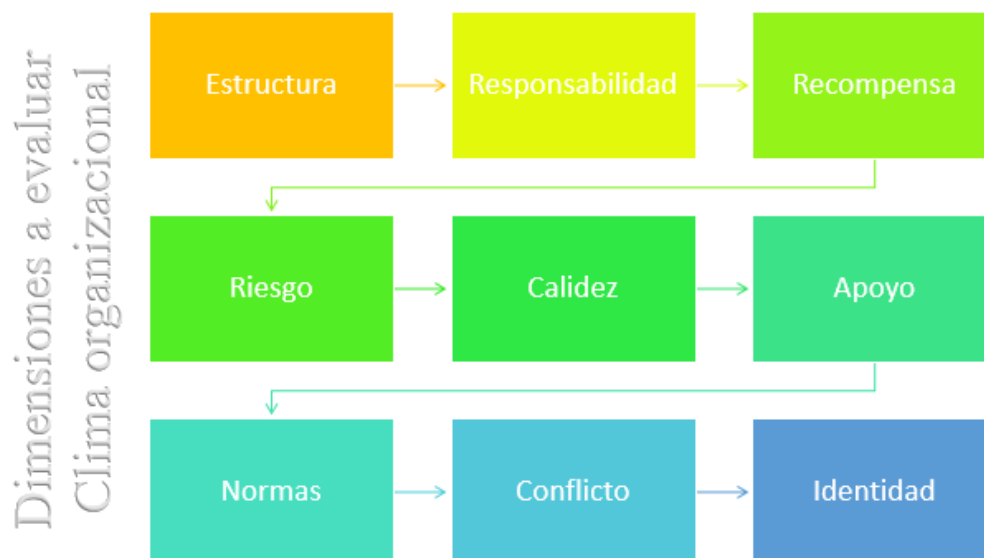
SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

Con la definición de los lineamientos anteriores se determina que su implementación ayuda a la mejora continua de la experiencia del usuario o paciente al acceder a los diferentes servicios de salud.

Es importante tener claro que para que funcione una cultura de servicio enfocada en la humanización en salud, cumplimiento de la filosofía de IPS y garantizar que los colaboradores brinden servicios de calidad, no solo se basa en la planeación o ejecución que pueda generar la gerencia, un enfoque importante es el bienestar de los colaboradores, ya que si cuento con colaboradores orgullosos, cómodos y felices, no voy a lograr transmitir lo mismo a los usuarios o pacientes que visiten la institución.

Un gran tema a revisar es el clima laboral y la relación que tiene con la percepción de un servicio de calidad. El clima laboral es un conjunto de características que define el ambiente laboral que se tiene y que actúa en el comportamiento de los trabajadores, las relaciones interpersonales y actitudes (Gonzalez, Pedraza y Sanchez, 2014). Conocer el clima laboral en el sector salud es de valiosa importancia ya que actúa como una herramienta estratégica gerencial que ayuda a contar con mejoramiento continuo de una empresa, debido a que a través de ella se puede conocer de primera mano la percepción que tienen los colaboradores, su comodidad con la empresa y así mismo el aporte que puedan lograr brindar en el servicio de calidad que se espera, se evidencia la importancia de evaluar las nueve dimensiones organizacionales descritas en la figura 6 para determinar el clima laboral en salud.

Figura 6. Dimensiones a evaluar clima laboral en las organizaciones



Fuente: Creación propia (2019).

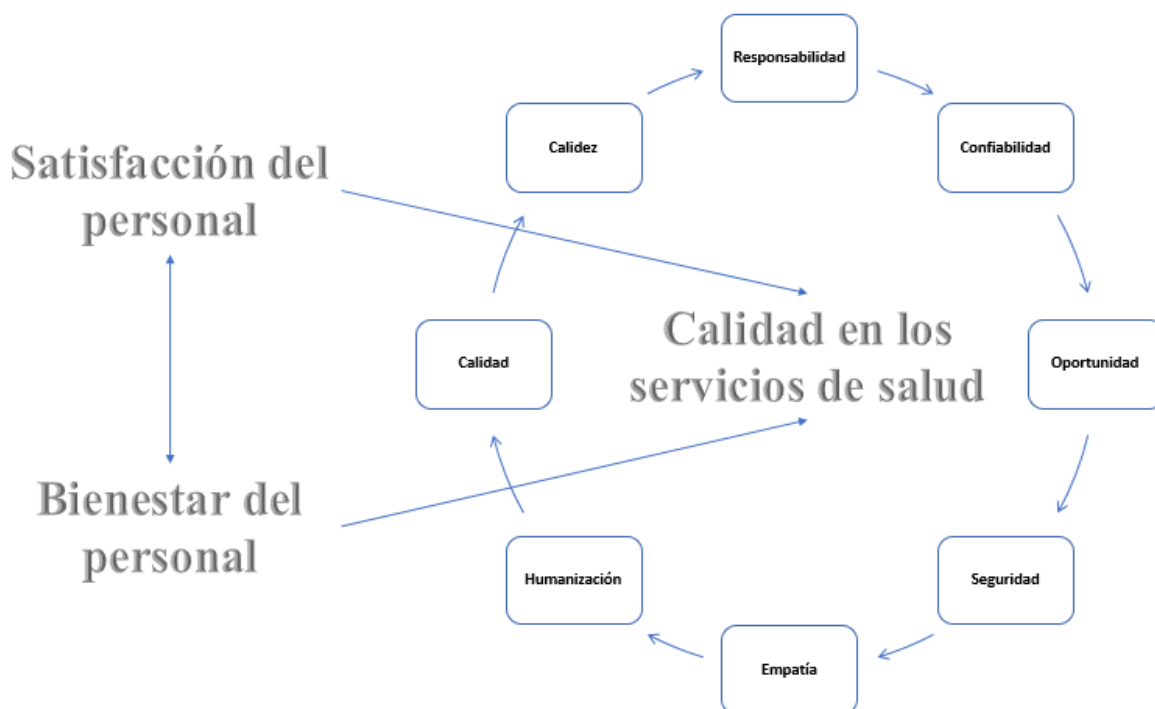
Estas nueve (9) dimensiones están relacionadas con ciertas especificidades de la institución y percepción de los colaboradores, por lo cual a continuación se realiza una pequeña descripción acerca de cada dimensión, la estructura, es conformada por todos los protocolos, organigrama y regulaciones a los cuales están regidos los miembros de la organización, la responsabilidad, está asociada acerca de la percepción que tiene el colaborador de la autonomía que brinda la compañía para que pueda desempeñar su trabajo y ejecutar la toma de decisiones que requiera, La recompensa, evalúa el premio que brinda el empleador al empleado por realizar su trabajo de manera adecuada siguiendo los lineamientos de la organización, El riesgo, corresponde a los miedos que pueda enfrentar el trabajador por equivocarse al ejecutar su labor e implicaciones que le pueda generar, La calidez, da relación a la buena interacción que existen entre los diferentes procesos jerárquicos, El apoyo, mide la interacción de colaboración entre los diferentes miembros

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

de la organización, Las Normas, brinda información acerca del apoyo y orientación que tiene el colaborador para dar cumplimiento a la meta y objetivos propuestos, El conflicto, realiza identificación de la aceptación de las opiniones de los diferentes miembros de la organización y finalizamos con la identidad, que está asociada al sentido de pertenencia que ejercen los colaboradores hacia la organización (González, Melo y Limón, 2015).

Los niveles de satisfacción de los colaboradores de las instituciones prestadoras de salud, son de vital importancia para brindar un servicio al usuario de calidad en los servicios de salud como se muestra en la figura 7

Figura 7. Aspectos de calidad en los servicios de salud y relación con el clima laboral



Fuente: Creación propia (2019).

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

La calidad en los servicios de salud y la mejora continua de la experiencia del usuario está basada en la relación entre lo tangible y lo intangible, la desconexión de la parte de algún proceso puede generar la insatisfacción del usuario al no dar cumplimiento a las expectativas que tenía, por lo tanto estar en constante evaluación y control son de vital importancia para crear culturas positivas y garantizar la satisfacción del usuario en los diferentes momentos (González, Valecillos, y Hernández, 2013).

ESTRATEGIA GERENCIAL DE UN SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD

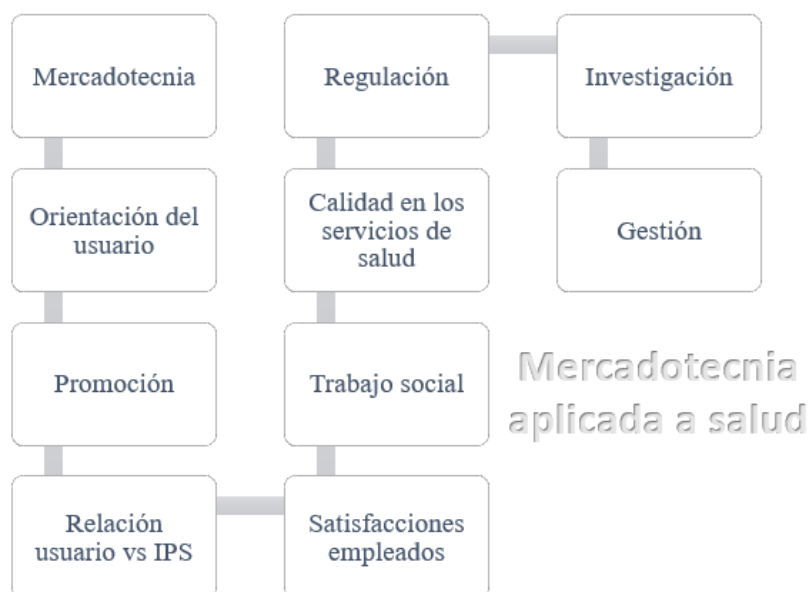
La importancia de las estrategias gerenciales ayudan a la incorporación de diferentes enfoques, estrategias, metodologías, procedimiento, tecnologías y habilidades que ayuden al crecimiento de una empresa sin importar el sector a través del tiempo, manteniéndola y generando un crecimiento importante (Lauzán, 2013). Se debe encontrar que la gerencia juega un papel de vital importancia en cualquier organización y son los encargados de generar un equilibrio dentro y fuera de la organización, buscando tener tanto a su personal como usuarios o pacientes satisfechos y dando cumplimiento a sus expectativas.

Lugo dentro de su artículo muestra la importancia que tiene la mercadotecnia en las instituciones de salud y realiza su aplicabilidad para demostrar que es favorable en el ámbito de la salud con una relación al enfoque social, los aspectos a evaluar se describen en la figura 8 (Lugo, 2016).

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

La mercadotecnia en salud según el estudio realizado genera grandes aportes a las instituciones prestadoras de salud para generar comportamientos adecuados para evidenciar una mejora continua en la prestación de los servicios de salud y ayuda a generar planes de promoción, prevención y protección para las personas que toman los servicios de salud, generando mayor satisfacción y posicionamiento de una empresa (Lugo, 2016).

Figura 8. Mercadotecnia aplicada en salud



Fuente: Creación propia (2019).

Otra estrategia importante que se denota es contar con un área que se especialice en la mejora continua de la experiencia del usuario en los servicios de salud, la cual se encargue de generar estrategias constantes que ayuden a la satisfacción interna y externa para cultivar de manera positiva una cultura de servicio, esta área debe encargarse de una medición tanto a los colaboradores como usuarios para identificar la satisfacción de los usuarios o pacientes, buscando

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

conocer sus expectativas, acciones que puedan aportar a la empresa como mejora y conocer de primera mano aspectos que influyen en la percepción inadecuada de calidad, algunos de los aspectos a identificar se muestran en la figura 9 (Moraga y Torres, 2008)

Figura 9. Aspectos de evaluación interno y externo.



Fuente: Creación propia (2019).

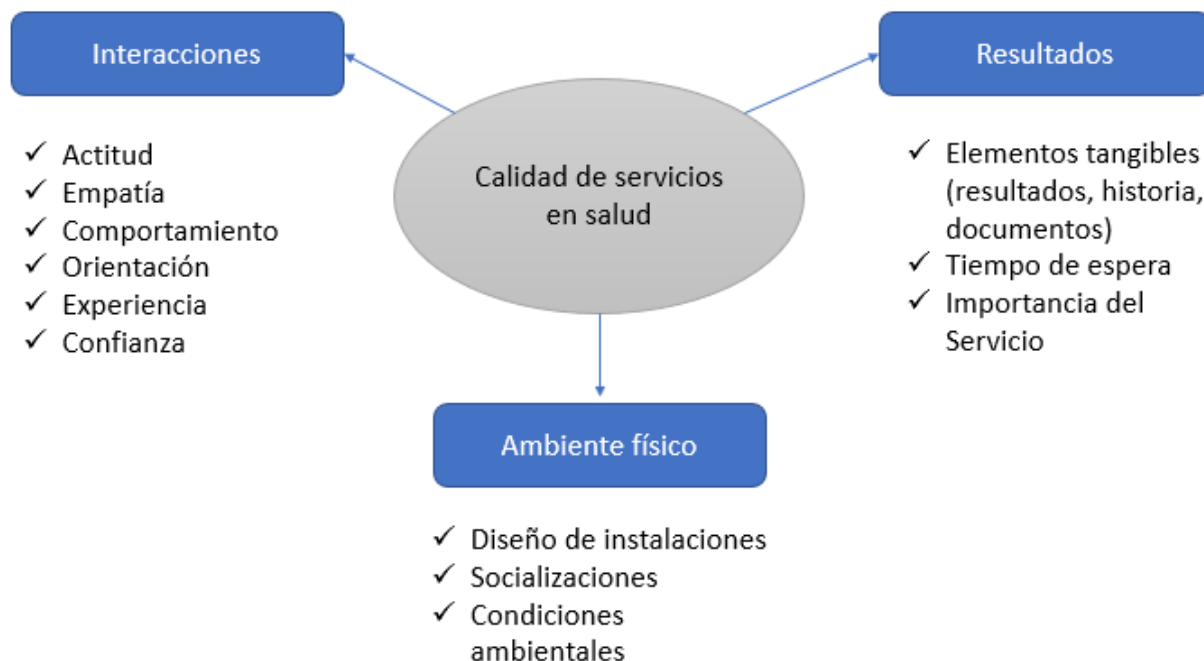
Se debe enfocar toda la gerencia de las instituciones prestadoras de salud a realizar un equilibrio entre lo científico- profesional y el servicio, la cual debe estar enfocada a la generación de estrategias de preservación de servicios de calidad, garantizando la entrega del servicio en el momento correcto, lugar adecuado, con compromiso y actitud positiva, que genere una experiencia de confianza, calidad, efectividad y oportunidad al utilizar el servicio de salud (Jimenez, 2016).

Como se menciona anteriormente la experiencia del usuarios cuenta con varios fundamentos que son importantes en la interacción del usuario al momento de la utilización de los servicios de salud y que deben estar plasmados para garantizar servicios óptimos garantizando la

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

continuidad de la interacción con el usuario o paciente, en la figura 10 se muestran los aspectos a tener en cuenta en la planeación estratégica (Samuel y Stanescu, 2015).

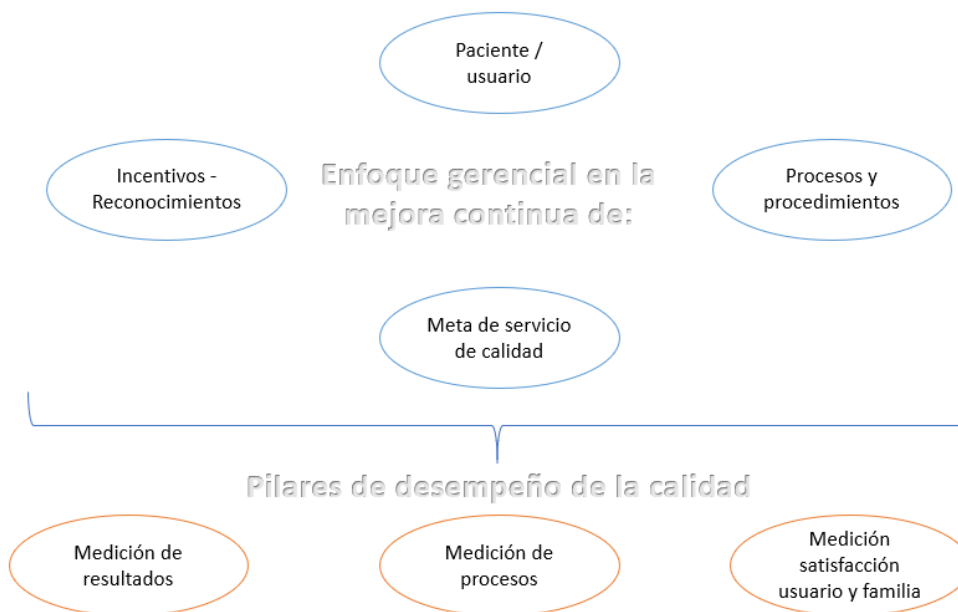
Figura 10. Aspectos interacción experiencia del usuario



Fuente: Creación propia (2019).

Como se ha evidenciado la mejora en los servicios de calidad como estrategia gerencial no es tarea fácil y se requiere de varios cambios organizaciones para lograr de manera satisfactoria el cambio, es la sensibilización de los profesionales mostrando la importancia y el reconocimiento que puede llevar la cultura de servicio (Barrios, 2014) algunos de los aspectos que generan cambio cultural son mostrados en la figura 11 que ayudan al aporte para crear de manera eficiente esta transformación en las IPS.

Figura 11. Enfoque gerencial mejora continua para crear cultura de servicio.



Fuente: Creación propia (2019).

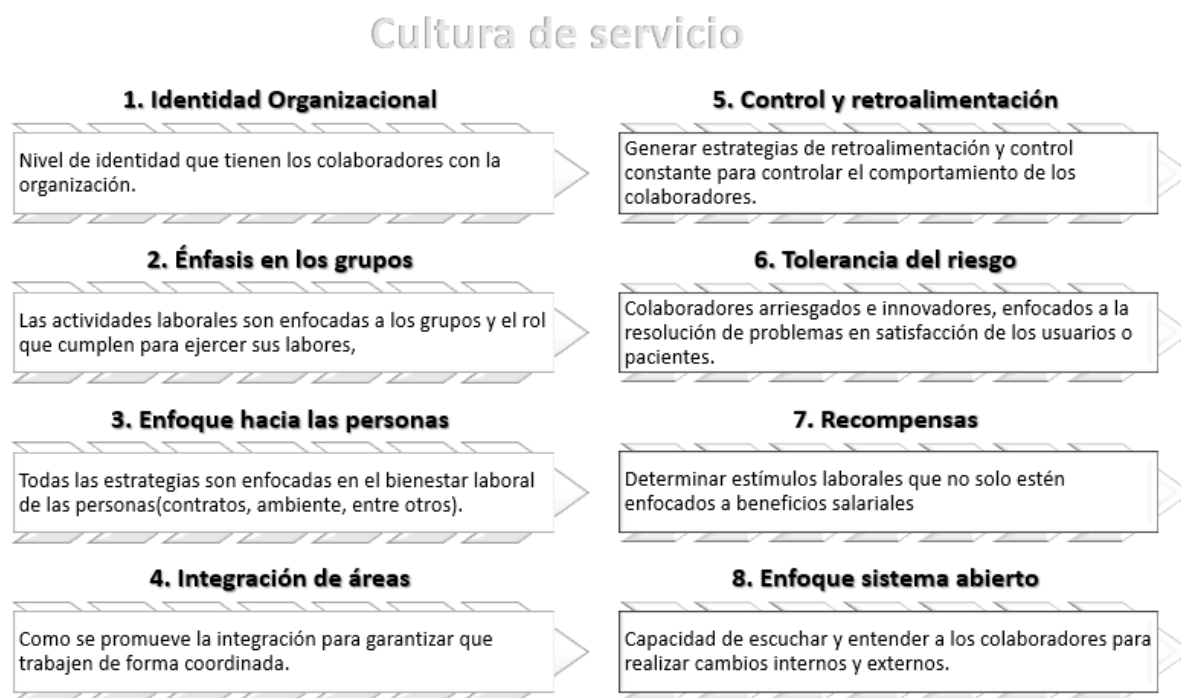
Si se puede generar una atención en gestión de calidad en los servicios de salud, solo es necesario colocar como principal enfoque el usuario o paciente, conocer las necesidades con las que cuenta y expectativas que tiene al utilizar los servicios de salud, basados en hacer más feliz al usuario de lo que ingresó, manteniendo los procesos internos adecuados, capacitaciones y retroalimentaciones constantes, participación y asignación de presupuestos para dar cumplimiento a estos objetivos (Domínguez, Thomas, Farfán, Fernández, Montenegro, Rubinstein y Torres, 2017).

Es importante resaltar que para contar con altos estándares de calidad es importante generar una cultura organizacional enfocada al servicio, sin embargo para tener un buen nivel de servicio es indispensable poder tener personas apasionadas por el trabajo ejecutado y por las funciones

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

desarrolladas que vayan mas allá de un pago monetario (García,2016) no se puede tener o crear una cultura sectorial o por departamentos, por este motivo es importante la disposición de la gerencia desde los planes de formación, estrategias, desarrollo del recurso humano y compromiso financiero para que se lleve a cabo y se mantenga a través del tiempo, en la figura 12 se muestra la importancia de contar con estrategias y cultura de servicio organizacional.

Figura 12. Cultura de servicio



Fuente: Elaboración propia con información de García, A. (2016, p. 391).

Si se busca contar con una cultura de servicio que sea agradable al usuario o paciente, se debe generar la misma cultura de colaboración y empatía con los colaboradores internos, para que de esta manera ellos logren tratar a todas las personas que son evaluadas en los diferentes procesos

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

y esto solo se logra cuando se brinda adecuados procesos internos pensados en el personal y su bienestar.

CONCLUSIONES

El estudio nos muestra la importancia que tiene para el crecimiento de una Institución prestadora de servicios de salud la calidad de los servicios que ofrece siendo su mayor enfoque el usuario o paciente, es una estrategia muy valiosa gerencial que debe desplegarse bajo los diferentes niveles jerárquicos de la compañía, no es una tarea fácil, debido a que constituye a varios cambios organizacionales y recursos para su desarrollo, sin embargo es una gran alternativa para generar el crecimiento y mantenimiento de IPS de calidad en el transcurso del tiempo.

Se encuentra basada en tres estrategias importantes, iniciando con la aplicación de mercadotecnia enfocada a la salud conociendo la expectativa del usuario al momento de utilizar los servicios, la segunda es un enfoque y reconocimiento en aspectos importantes a la satisfacción del usuario y mejora continua de la experiencia al tomar los servicios ofertados y la última es la creación y diseño de una cultura organizacional enfocada a servicio para garantizar que se brinde una gestión adecuada interna y externa, garantizando la satisfacción de los colaboradores y usuarios.

El diferencial en estos tiempos de una compañía no puede estar basada únicamente en el recurso tecnológico o de infraestructura, debido a que son fácilmente sustituidos por los competidores, si una IPS cuenta con recurso humano enfocado a la satisfacción de las necesidades

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

de los usuarios o pacientes, con un trato humano y digno, que busque la preservación y tranquilidad al momento de utilizar los servicios, es muy difícil que sea sustituido de manera rápida por algún competidor y llega a ser un gran diferencial como compañía, en el cual genera una atracción de personas para usar el servicio, dando un proceso de crecimiento, prestigio y rentabilidad.

En Colombia se cuentan con varias normatividades que ayudan para que las IPS se enfoquen en el usuario o paciente, generando reglamentaciones para cumplir con adecuados estándares de calidad para su ejecución, se logra evidenciar que no son suficientes y que para que una IPS sea reconocida, mayormente visitada y tenga una sostenibilidad a través del tiempo debe disponer de recursos físico, financiero y humano en disposición del usuario, garantizando su satisfacción y haciendo que el usuario salga más feliz de lo que ingreso dando cubrimiento a todas sus necesidades en el ámbito de la salud.

Se genera también una necesidad importante de contar con áreas en las organizaciones de salud específicas para la mejora continua de procesos que ayuden a evaluar y realizar enfoques a la satisfacción completa del usuario, desde el entrenamiento del personal asistencial para garantizar la humanización en los servicios de salud, la calidad de los protocolos de atención garantizando la calidad, los enfoques y compromiso desde la alta gerencia para garantizar mayor adherencia a esta cultura de servicio.

Sin embargo para tener niveles de satisfacción elevados al momento de la atención, es de valiosa ayuda contar con recurso humano apasionado por sus funciones, con vocación de servicio y con un alto nivel de pertenecía por la compañía, el cual es brindando a través de la escucha activa

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

a los colaboradores, con cultura de servicio interna, generación de herramientas y estrategias que ayuden a que el colaborador se sienta importante para la empresa y que note que se preocupan por su bienestar, de esta forma lo mismo que se brinda de manera interna es fácil que el colaborador lo refleje al externo.

Desde mi profesión ingeniería industrial y experiencia que he tenido al largo de estos años en el área de la salud, me parecen muy valiosas las estrategias propuestas, debido a que ayudan a generar un diferencial organizacional y un reconocimiento institucional, adicional con estos parámetros es posible lograr mayor productividad, armonía, eficiencia de los procesos, estandarización, apertura al cambio, innovación, creatividad, comodidad y empoderamiento laboral, los cuales aportan a la generación de un ambiente laboral positivo y agradable para los colaboradores y así mismo se facilita la transición hacia los usuarios, siendo una organización enfocada en persona y su bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya-Mancilla, M. A. (2016). Lineamientos gerenciales para la organización del centro de rehabilitación cardioneuromuscular de Norte de Santander, Colombia. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 32-52.
- Cano, S. M., Giraldo, A., & Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48-53.
- Carnota Lauzán, O. (2013). Hacia una conceptualización de la gerencia en salud a partir de las particularidades. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(3), 501-523.
- Decreto 1011 de 2006. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO,201011.
- Domínguez, J., Thomas, V., Farfán, G., Fernández, O., Montenegro, H., Rubinstein, A., & Torres, A. (2017). Estrategia para la Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud: Aportación de la Medicina Familiar (2º parte), I Cumbre Iberoamericana de Medicina Familiar. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 4(1), 25-30.
- Estrada, M. C. R., & Ospina, A. A. G. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Investigaciones Andina*, 18(32), 1507-1520.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Gonzalez, Pedraza y Sanchez. (2014) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud.
- González, V. V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19(4), 663-671.

SERVICIO AL USUARIO DE CALIDAD - IPS

- Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31.
- Ley N° 100, 1993 Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Ley100de1993.pdf>
- Ley N° 1438 de 2011 Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co /Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)Social
- Lugo, N. S. (2016). Actitud hacia la mercadotecnia en salud en países de Iberoamérica. 2014/2015. *Horizonte sanitario*, 15(1), 8-18.
- Moraga, E. T., & Torres, J. L. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administração Pública-RAP*, 42(4), 719-734.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Política y estrategiaregional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. En: 27ª.Conferencia Sanitaria Panamericana. 59ª. Sesión del Comité RegionalWashington: OPS/OMS; 2007
- Palmet Jimenez, M. M. (2016). Gerencia del cuidado-gerencia del servicio. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2).
- Rodriguez, L. M. B. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente. *Revista Ciencia y Cuidado*, 13(1), 5-9.
- Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Santacruz-Bravo, J. D. (2016). Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. *Universidad y Salud*, 18(2), 373-384.